

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **TUGAS AKHIR**

### **SISTEM PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA BANK BNI SYARIAH CABANG PEKANBARU**

*Disusun Dan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Akademik Ahli Madya (A.Md) Pada Program Studi Diploma III  
Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

**Disusun Oleh :**

**FIRMAN HUSADA SAPUTRA**

**NIM : 01572105183**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2020**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

NAMA : FIRMAN HUSADA SAPUTRA  
 NIM : 01572105183  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 PROGRAM STUDI : D3 MANEJEMEN PERUSAHAAN  
 JUDUL : SISTEM PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA BANK BNI  
 SYARIAH CABANG PEKANBARU  
 TANGGAL UJIAN : 30 APRIL 2020

Disetujui oleh:

**PEMBIMBING**

**Henni Indrayani, SE., MM**  
 NIP. 19700802 1998 03 2 003

**MENGETAHUI**

**DEKAN**

**Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag. MM**  
 NIP. 19620512 1987 03 1 003

**KETUA PROGRAM STUDI**

**Oomariah Lahamid, SE., M. Si**  
 NIP. 19750704 200710 2 001



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN**

**TUGAS AKHIR**

Nama : FIRMAN HUSADA SAPUTRA  
 NIM : 01572105183  
 Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 Jurusan : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN  
 Judul : SISTEM PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA  
 BANK BNI SYARIAH CABANG PEKANBARU  
 Hari/Tanggal : KAMIS, 30 APRIL 2020

Panitia Penguji  
 Ketua

Qomariah Lahamid, SE, M.Si  
 NIP. 19750704 200710 2 001

Anggota

2.79 (Memuaskan)  
 09/6/2020

Penguji I

Lusiawati, SE, MBA  
 NIP. 19780527 200710 2 008

Penguji II

Hariza Hasvim, SE, M.Si  
 NIP. 19760910 200901 2 003





## KATA PENGANTAR



Setinggi puji sedalam syukur, penulis ucapkan kehadiran Allah SWT hingga pada saat ini penulis masih diberikan nikmat berupa Islam, Iman, kehidupan, kesehatan, motivasi untuk berpikir, berkat rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul : “ Sistem Pelayanan *Customer Service* pada Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru ”.

Adapun tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya (DIII) Manajemen Perusahaan pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam usaha untuk menyelesaikan tugas akhir ini penulis telah banyak diberi bantuan baik berupa waktu, tenaga, kritik, saran dan kerjasama, diskusi dari pihak-pihak yang berkompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulisan. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berpartisipasi kepada penulis terutama kepada :

1. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau.
2. Ibu Qomariah Lahamid, SE, M.Si dan Ibu Abdiana Ilosa, Sap, MPA sebagai Ketua dan Wakil Jurusan Diploma 3 Manajemen Perusahaan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Ibu Henni Indrayani, SE, MM selaku pembimbing yang bersedia membimbing penulis hingga sampai selesai serta memberikan motivasi dan wawasan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak / Ibu Dosen khususnya Jurusan Manajemen Perusahaan, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial di UIN SUSKA RIAU yang telah membekali penulis dengan beberapa disiplin ilmu yang berguna.
5. Kepada Ayahanda M. Said dan Ibunda Rauni tercinta yang telah memberikan kasih sayangnya, telah banyak pengorbanan yang telah dicurahkan kepada penulis, sejak dalam kandungan hingga sekarang ini rasa cinta mereka kepada anak-anaknya tidak pernah luntur. Hanya Allah SWT yang akan membalas kebaikan ayahanda dan ibunda yang tercinta. Dan tak lupa juga buat Tri Gustian, Hudri Saputra, Armin Sanoor, Haris Munandar, dan Lailatul Mukaromah, yang selama ini banyak membantu penulis dalam proses pembuatan tugas akhir, semoga semuanya dalam keadaan sehat wal afiat, serta dalam lindungan Allah SWT.
6. Terimakasih kepada sahabat dan kerabat penulis yang senantiasa memberi support serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini, kebaikan dari sahabat dan kerabat penulis ucapkan terimakasih, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan sahabat serta kerabat.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengurnumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Semoga apa yang telah kalian sumbangkan terhadap penulis dapat menjadi amal ibadah kalian semua dan mendapatkan ridha disisi Allah SWT. Aamiin...

Pekanbaru, April 2020

Penyusun

**FIRMAN HUSADA SAPUTRA**

**NIM : 01572105183**

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat .....	6
1.4 Metode Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II     SEJARAH PERUSAHAAN</b>	
2.1. Sejarah Singkat PT. Bank BNI Syariah .....	10
2.2. Struktur Organisasi Perusahaan .....	13
2.3. Job Description Bank BNI Syariah .....	15
2.4. Visi dan Misi .....	20
<b>BAB III    TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK</b>	
3.1. Tinjauan Teori .....	22
3.1.1. Pengertian Bank .....	22
3.1.2. Pengertian Bank Syariah .....	25
3.1.3. Pengertian Sistem .....	26
3.1.4. Pengertian Pelayanan .....	28
3.1.5. Pengertian <i>Customer Service</i> .....	33
3.1.6. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i> .....	33
3.1.7. Dasar-dasar Pelayanan .....	35
3.1.8. Fungsi Pelayanan.....	38
3.1.9. Bentuk-bentuk Pelayanan.....	38
3.1.10. Pengertian Jasa .....	39
3.1.11. Pandangan Islam Terhadap Pelayanan .....	42
3.2. Tinjauan Praktek .....	43
3.2.1. Pelayanan Bagian <i>Customer Service</i> .....	43
	iv





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

**BAB IV PENUTUP**

4.1. Kesimpulan .....	62
4.2. Saran.....	63

**DAFTAR PUSTAKA**

3.2.2. Peran <i>Customer Service</i> pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru.....	46
3.2.3. Sistem Pelayanan Pada Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru.....	48
3.2.4. Jenis-Jenis Pelayanan pada Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru.....	49
3.2.5. Pelayanan <i>Customer Service</i> yang Sesuai Syariah.....	50
3.2.6. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru .....	51
3.2.7. Kualitas Pelayanan pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru.....	55
3.2.8. Permasalahan-permasalahan yang Dihadapi oleh <i>Customer Service</i> dan Penyelesaiannya.....	57





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengurnumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1. Tabungan Nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru dari Tahun 2014 Sampai dengan Tahun 2018 (Dalam Rupiah).....	4
Tabel 1.2. Nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru dari Tahun 2014 Sampai dengan Tahun 2018 (Dalam Rupiah).....	5





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perbankan syariah di Indonesia telah mengalami perkembangan dengan pesat, masyarakat mulai mengenal Bank Syariah. Dengan diawali berdirinya bank syariah pertama di Indonesia pada tahun 1992 yang diberi nama dengan Bank Mu'amalat Indonesia (BMI), sebagai pelopor berdirinya perbankan yang berlandaskan sistem syariah, kini bank syariah yang tadinya diragukan akan sistem operasionalnya, telah menunjukkan angka kemajuan yang sangat pesat.

Pengertian bank menurut UU No. 10 Tahun 1998, adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak, **Herli (2013 : 12).**

Secara sederhana, Bank BNI Syariah diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dan sesuai dengan syariat Islam. Lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak dibidang keuangan yang kegiatannya hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana.

Dalam memacu perkembangan perekonomian Indonesia, fungsi dan peranan perbankan swasta ini semakin meningkat dan menduduki tingkat



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terpenting karena jasa perbankan ini menopang hampir seluruh program dan kegiatan pembangunan ekonomi, industri, perdagangan dan dunia usaha maupun jasa-jasa lainnya. Dalam usaha inilah bank disebut sebagai alat pemerintah dalam membangun perekonomian bangsa melalui jenis usaha pembangunan.

Sejak dikeluarkannya UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan, memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap perkembangan industri perbankan. Hal ini ditandai dengan berdirinya bank-bank baru bahkan dengan sistem baru pula, seperti bank syariah. Dengan sendirinya bank tersebut dituntut mandiri dan mampu memobilisir dana-dana masyarakat serta memajukan dana-dana tersebut ke dalam bentuk pembiayaan secara selektif.

Bank syariah yang dimaksud adalah bank Islam, bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Islam, dimana aturan perjanjian (akad) antara bank dengan pihak lain (nasabah) didasarkan pada hukum Islam. Sehingga perbedaan antara bank Islam (syariah) dengan bank konvensional terletak pada prinsip dasar operasinya yang tidak menggunakan bunga, akan tetapi menggunakan prinsip bagi hasil, jual beli dan prinsip lain yang sesuai dengan syariat Islam.

PT. Bank BNI Syariah merupakan salah satu bank yang berada di daerah kota Pekanbaru tepatnya di Jalan Sudirman No. 484 yang bergerak dalam jasa perbankan, dalam kegiatannya yang berfungsi sebagai penghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana tersebut kepada nasabah pembiayaan dengan tidak menganut sistem bunga tetapi menganut





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sistem bagi hasil. Dalam kegiatan penyaluran dana, bank syariah melakukan investasi dan pembiayaan.

Disebut investasi karena prinsip yang digunakan adalah prinsip penanaman dana atau penyertaan dana serta keuntungan yang diperoleh bergantung pada kinerja usaha yang menjadi objek penyertaan tersebut, sesuai nisbah bagi hasil yang telah diperjanjikan sebelumnya, dan disebut pembiayaan karena Bank Syariah menyediakan dana guna memenuhi kebutuhan nasabah yang memerlukan dan layak diperoleh, selanjutnya dalam hal ini keduanya dikenal dalam istilah “Pembiayaan”.

Dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat terhadap bank terutama bank dengan prinsip syariah, maka perbankan juga harus meningkatkan pelayanan mereka kepada masyarakat, agar mampu melindungi secara baik dana yang di titipkan masyarakat kepadanya serta mampu menyalurkan dana masyarakat tersebut bagi terciptanya sasaran pembangunan dan melayani dengan baik seluruh nasabah yang datang untuk betransaksi ke bank tersebut.

Hal ini di tandai dengan adanya fasilitas-fasilitas yang memudahkan dalam bentuk simpanan maupun pinjaman, serta kemudahan dalam sirkulasi uang dari satu tempat ke tempat yang lain yang di layani oleh bank dan pelayanan yang baik dan ramah dari setiap karyawan bank tersebut.

Ekonomi syariah telah muncul berabad-abad yang lalu, namun baru abad ke-20 inilah ekonomi syariah mulai berkembang pesat dan menghadirkan sistem perbankan syariah. Perbankan ekonomi syariah yang pesat pada abad ke-20 ditandai dengan munculnya berbagai lembaga



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keuangan islam di negara-negara dengan mayoritas penduduk beragama islam di seluruh dunia. Sampai saat ini, ekonomi syariah telah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dengan kecepatan 10-15 % per tahun dengan estimasi aset pada tahun 2005 mencapai 0,5 % dari total aset estimasi dunia.

Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru selalu memprioritaskan kualitas pelayanan kepada para nasabahnya agar nantinya dapat menjadi bank yang dapat diandalkan serta dapat memberikan kenyamanan dan tentunya akan mendapat efek positif di mata masyarakat. Terdapat lima dimensi pokok yang menentukan kualitas pelayanan yang di kemukakan oleh **Kasmir (2011:174)** yaitu : Bukti Fisik (*Tangible*). Keandalan (*Reliability*). Daya Tangkap (*Responsiveness*). Jaminan (*Assurance*). dan Empati (*Empathy*).

**Tabel 1.1**

**Tabungan Nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru dari Tahun 2014 Sampai dengan Tahun 2018 (Dalam Rupiah).**

No.	Nama	Jumlah				
		2014	2015	2016	2017	2018
1.	Tabungan	102.330.000	107.640.000	111.039.000	119.012.000	122.558.000
2.	Giro	48.006.000	51.921.000	54.144.000	57.397.000	59.722.000
3.	Deposito	34.898.000	38.669.000	40.580.000	43.556.000	45.577.000

Sumber : PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru

Dilihat dari tabel 1.1 menggambarkan bahwa jumlah tabungan pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru relatif tinggi di karenakan setiap tahunnya mengalami peningkatan. Kualitas pelayanan mempengaruhi minat konsumen untuk menabung di PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru. Dapat pula kita lihat bahwa jumlah tabungan pada tahun 2018 berjumlah



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebesar Rp. 122.558 M lain pula halnya dengan giro di tahun 2018 sebesar Rp. 59.722 M. sedangkan untuk deposito pada tahun 2018 jumlah debatnya terhitung sebesar Rp. 45.577 M.

Sektor perbankan memiliki peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara dan daerah, disisi lain industri perbankan dewasa ini mengalami tingkat persaingan yang tajam, salah satu usaha untuk memenangkan persaingan adalah menciptakan loyalitas nasabah.

Begitu pula dengan Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru yang telah menumbuhkan sikap setia kepada para nasabahnya agar tetap loyal kepada Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru, hal ini dapat dilihat pula dengan meningkatkan jumlah nasabah dan jumlah tabungan nasabah yang meningkat setiap tahunnya. Dalam hal ini dibuktikan dengan data jumlah nasabah Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru dari tahun 2014-2018.

**Tabel 1.2**

**Nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru dari Tahun 2014  
Sampai dengan Tahun 2018 (Dalam Rupiah).**

No.	Tahun	Jumlah Nasabah (Orang)	Keterangan
1.	2014	783.886	Total jumlah NOA (Nasabah) Giro, Deposito, dan Tabungan dari Bussines Inteligent sistem PT. Bank BNI Syariah
2.	2015	1.031.0871	
3.	2016	1.327.753	
4.	2017	1.819.479	
5.	2018	2.204.084	

*Sumber : PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru*

Sejalan dengan jumlah tabungan yang terus meningkat, jumlah loyalitas nasabah untuk menabung juga relatif terus meningkat dari tahun 2014-2018. Dapat dilihat pada tahun 2014 jumlah nasabah yaitu 783.886





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

orang, pada tahun 2015 berjumlah 1.031.087 orang, pada tahun 2016 berjumlah 1.327.753 orang, dan pada tahun 2017 berjumlah 1.819.479 orang, sedangkan pada tahun 2018 berjumlah 2.204.084 orang. Hal ini membuktikan baiknya kualitas pelayanan sehingga meningkatkan loyalitas nasabah untuk menabung pada Bank BNI Syariah.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas kualitas pelayanan sangat penting dalam memenuhi kebutuhan nasabah untuk itu penulis tertarik mengambil judul : **“SISTEM PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA BANK BNI SYARIAH CABANG PEKANBARU”**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah penulisan laporan ini adalah :

“Bagaimana Sistem Pelayanan *Customer Service* pada Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru?”

## 1.3. Tujuan dan Manfaat

### 1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Sistem Pelayanan *Customer Service* pada Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru telah berjalan efektif dan efisien.

### 2. Manfaat Penelitian

#### a. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan pemahaman untuk mengembangkan wawasan tentang sistem pelayanan *Customer Service* pada Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### b. Bagi Akademis

Sebagai bahan dan pedoman bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk mengadakan penelitian tidak hanya untuk mendapatkan informasi dan juga bermanfaat dalam ilmu pengetahuan.

#### c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini sebagai bahan informasi dan pertimbangan untuk mengetahui tindakan yang akan di lakukan perusahaan mengenai kedisiplinan dalam memaksimalkan pelayanan.

### 1.4. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian, peneliti menganalisis masalah yang berhubungan dengan penulisan laporan Tugas Akhir ini, metode yang di gunakan adalah sebagai berikut :

#### 1. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian di lakukan di Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru yang berada di jalan Jendral Sudirman No.484 Pekanbaru Provinsi Riau, mulai tanggal 10 September 2019 sampai tanggal 10 Oktober 2019

#### 2. Jenis dan Sumber Data

##### a. Jenis data

##### 1) Data primer

Data primer adalah jenis-jenis data yang dikumpulkan oleh penulis yang diperoleh secara langsung dari sumber datanya seperti wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini pada Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru jalan Jendral Sudirman.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dari pihak lain yang mendokumentasikan nya. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Seperti informasi mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi dan buku-buku penunjang yang mendukung penelitian ini.

b. Sumber data

1) Observasi

Pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara mengamati langsung objek yang menjadi permasalahan mengenai pengaruh cara bekerja dalam memaksimalkan pelayanan.

2) Wawancara

Pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara melakukan tanya jawab kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian.

**2.5. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai penulisan ini, maka penulis menguraikan secara singkat isi masing-masing bab sebagai berikut :





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB I**

**: PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bab pendahuluan uraian yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, analisa data dan sistematika penulisan.

**BAB II**

**: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menjelaskan sejarah singkat Bank BNI Syariah, struktur organisasi, job description, serta visi dan misi perusahaan.

**BAB III**

**: TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Pada bab ini penulis mengungkapkan tentang pengertian *Customer Service*, sistem, pengertian pelayanan, bentuk-bentuk pelayanan.

**BAB IV**

**: PENUTUP**

Menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang yang terkait dengan masalah pada penelitian ini.

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM

#### 2.1 Sejarah Singkat PT Bank BNI Syariah

Bank Negara Indonesia atau BNI adalah sebuah institusi bank milik pemerintah, dalam hal ini adalah perusahaan BUMN. Dalam struktur manajemen organisasinya, Bank Negara Indonesia (BNI) dipimpin oleh seorang Direktur Utama yang saat ini dijabat oleh Gatot Mudiantoro Suwondo. Bank Negara Indonesia (BNI) adalah bank komersial tertua dalam sejarah Republik Indonesia. Bank ini didirikan pada tanggal 5 Juli 1946. Saat ini BNI mempunyai 914 kantor cabang di Indonesia dan 5 di luar Negri.

BNI juga mempunyai Unit Perbankan Syariah, yang di namakan BNI Syariah. Sejak 1 Januari 2000, telah terbentuk hubungan Indonesia dengan Malaysia, BNI sudah dimiliki oleh perusahaan Multi Nasional dalam bidang perbankan sekaligus juga bank BUMN Malaysia, Maybank (*Malaysian Banking Berhad*), hasil dari penggabungan PT. Bank Negara Indonesia Tbk dengan *Malaysian Banking Berhad*, sehingga mampu membuka cabang di luar negeri antara lain di Malaysia, Singapura, Brunei, Philipina, Jepang dan Amerika Serikat.

PT Bank Negara Indonesia Tbk didirikan oleh Margono Djojo Hadi Kusumo, yang merupakan satu dari anggota BPUPKI, lalu mendirikan Bank Sirkulasi/Sentral yang bertanggung jawab menerbitkan dan mengelola mata uang RI. Margono berjasa besar atas perkembangan bisnis atau usaha Perbankan di Indonesia. Karena Margono adalah seorang pionir, maka beliau



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berhasil menanamkan nilai-nilai dan cara pandang bisnis perbankan di Indonesia, menggantikan peranan *De JavascheBank* pada era penjajahan. Dari BNI ini didirikannya Unit Usaha Syariah PT BNI (Persero) yang dimana akan beroperasi dengan sistem syariah.

Selain adanya permintaan dari masyarakat terhadap perbankan syariah, untuk mewujudkan visinya (yang lama) menjadi “*universal banking*”, BNI membuka layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah dengan konsep *daul system banking*, yakni menyediakan layanan perbankan umum dan syariah sekaligus. Hal ini sesuai dengan UU No.10 tahun 1998 yang memungkinkan bank-bank umum untuk membuka layanan syariah.

Diawali dengan pembentukan Tim Bank Syariah ditahun 1999, Bank Indonesia kemudian mengeluarkan izin prinsip untuk beroperasinya Unit Usaha Syariah BNI. Setelah itu BNI Syariah menerapkan strategi pengembangan jaringan cabang syariah. Tepatnya pada tanggal 29 april 2000 BNI Syariah membuka 5 kantor cabang syariah sekaligus dikota-kota potensial, yakni: Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin, serta awal mula dimana Unit Usaha Syariah BNI didirikan yang berkantor pusat di Jakarta.

Tahun 2001 BNI Syariah kembali membuka 5 cabang kantor syariah, yang difokuskan dikota-kota besar di Indonesia, yakni: Jakarta (2 cabang), Bandung, Makasar, dan Padang. Seiring dengan perkembangan bisnis dan banyaknya permintaan masyarakat untuk layanan perbankan syariah, tahun 2002 BNI Syariah membuka 2 kantor cabang syariah di Medan dan





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Palembang dan Unit Usaha Syariah BNI mulai memberikan kontribusi laba positif. Di awal tahun 2003, dengan pertimbangan *load* bisnis yang semakin meningkat sehingga untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, BNI Syariah melakukan relokasi kantor cabang syariah dari Jepara ke Semarang.

Sedangkan untuk melayani masyarakat kota Jepara, BNI Syariah membuka Kantor Cabang Pembantu Syariah Jepara. Pada tahun 2003 pula dilakukan penyusunan rencana perusahaan BNI Syariah yang didalamnya termasuk rencana indenpendensi pada tahun 2009-2010. Proses indenpendensi BNI Syariah diperkuat dengan kebijakan otonomi khusus yang diberikan oleh BNI kepada UUS BNI pada tahun 2005. Tahun 2009, BNI membentuk Tim Implementasi Pembentukan Bank Umum Syariah, sehingga terbentuk PT. Bank BNI Syariah yang efektif beroperasi sejak tanggal 19 Juni 2010.

Pada akhirnya PT. Bank BNI Syariah didirikan pada tanggal 19 Juni 2010 sebagai anak perusahaan dari PT. Bank BNI (Persero). Sebelum beroperasi sebagai Bank Umum Syariah (BUS) yang berdiri secara independen, BNI Syariah telah beroperasi sebagai Unit Usaha Syariah selama 10 tahun dengan menawarkan berbagai produk perbankan syariah. Begitu juga dengan BNI Syariah di Pekanbaru juga dibuka pada tanggal 19 Juni 2010. BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru sudah beroperasi selama 4 tahun yang sebelumnya bernama Unit Usaha Syariah BNI yang beralamat Jl.Jend Sudirman No.484, Pekanbaru. Hingga sekarang BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru masih berjalan dengan baik serta menjadi bank yang handal dan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

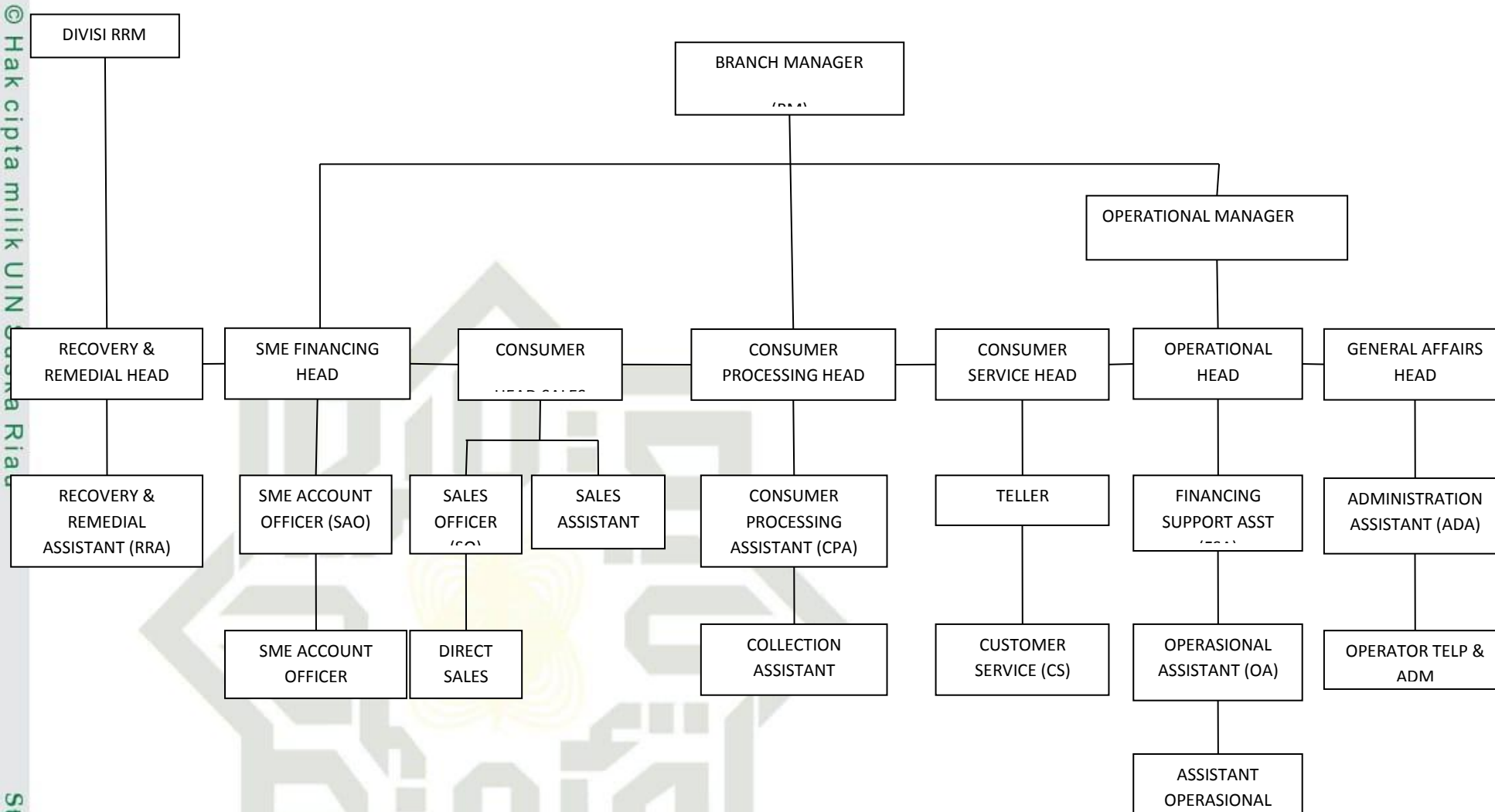
mampu bekerja secara profesional dan tetap patuh pada asas ekonomi syariah dan perbankan yang berlaku.

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi adalah suatu bentuk rangkaian yang mewujudkan pola tetap hubungan kerja maupun orang-orang yang mewujudkan kedudukan wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Oleh karena itu struktur organisasi sangat penting bagi suatu perusahaan atau instansi. Dengan struktur organisasi yang baik dan efisien akan menghasilkan dan harapan bersama untuk mencapai tujuan secara bersama sehingga menciptakan suasana yang kondusif dan terciptanya karya dan produk yang sesuai dengan yang diharapkan.



## Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru



Sumber : Marwa Susilawati, S.E., Bagian Keuangan di PT. Bank BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## 2.3 Job Description Bank BNI Syariah

### 1. *Branch Manager* (Manajer cabang)

Pemimpin kantor cabang memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Memimpin segala kegiatan cabang Syari'ah
- b. Menyusun arahan kerja bagi aparat cabang bank Syari'a
- c. Menentukan kebijakan umum BNI syari'ah sesuai dengan tujuan bank
- d. Mengendalikan dan mengawasi proses harian dan manajemen bank.

### 2. *Unit Branch Internal Control* (Unit Cabang Pengendalian Internal)

Mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Membantu pimpinan cabang mengendalikan dan mengawasi proses kegiatan harian dan manajemen bank.
- b. Mendistribusikan surat masuk yang berkaitan dengan ketentuan tentang pelaksanaan suatu transaksi (aktivitas perbankan).

### 3. *Unit customer service head* (Kepala unit layanan pelanggan)

Mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Melayani informasi mengenai produk jasa dalam negeri dan luar negeri
- b. Melayani semua jenis transaksi kas/tunai dan pemindahan
- c. Mengelola kas besar
- d. Melayani kegiatan eksternal payment point, kontrol kas, kas mobil dan CAPEM (Cabang Pembantu)
- e. Mengelola transaksi giro, tabungan, deposito dan lain-lain.
- f. Melayani nasabah inti dan nasabah yang menggunakan jasa-jasa bank yang hanya pada waktu transaksi saja atau pada waktu jatuh tempo sesuai



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesepakatan dengan artian hanya satu kali transaksi saja selebihnya habis sesuai dengan kontrak atau kesepakatan yang ada.

#### 4. Unit Pelayanan terbagi menjadi dua yaitu:

*Customer Service*, mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Melakukan pemasaran dana konsumen kepada nasabah *walk in* dan *cross/up selling* kepada nasabah dana *existing*.
- b. Memproses pembukaan dan penutupan rekening Giro/Tabungan/Deposito
- c. Memproses permohonan gadai/kepemilikan emas dan CCF.
- d. Melaksanakan prinsip APU dan PPT.

*Teller*, mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Memproses permintaan transaksi keuangan dan non keuangan terkait rekening dana yang dilakukan melakukan melalui Cabang.
- b. Mengelola kebutuhan kas harian sesuai dengan ketentuan pagu kas.
- c. Melaksanakan prinsip APU dan PPT.

#### 5. Unit Sales (Unit Penjualan) terbagi atas tiga sbb :

*Unit Customer Sales Head*, mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Memasarkan produk dana dan jasa konsumen dan Institus/kerjasama lembaga.
- b. Membina hubungan, memantau perkembangan dan melakukan *cross/up selling* kepada nasabah *existing*. Khususnya nasabah Institusi dan kerjasama lembaga.
- c. Membina hubungan, memantau dan membantu apabila terdapat permasalahan atas aktivitas pemasaran dana oleh SCO.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Mengelolah aktivitas pemasaran yang dilakukan petugas *Direct Sales*.

1) *Sales Assistant*

- a) Memasarkan produk dan jasa konsumen dan Institusi dan kerjasama lembaga
- b) Memasarkan produk pembiayaan konsumen
- c) Memproses verifikasi awal permohonan pembiayaan konsumen
- d) Memproses permohonan pembiayaan Talangan Haji.

2) *SME Financing Head* (Kepala pembiayaan SME)

- a) Memasarkan produk pembiayaan produktif ritel.
- b) Memproses permohonan pembiayaan produktif ritel.
- c) Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan produktif ritel.
- d) Mengelolah pemantauan, melakukan *collection* dan memproses usulan penyeselamatan pembiayaan produktif ritel dengan kategori kolektibilitas 1 dan 2.
- e) Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan produktif kepada *Recovery and Remedial Head* sesuai ketentuan berlaku.

6. *Customer Processing Head* (Kepala Pengolahan pelanggan)

1) *Customer Processing Assistant*

- a) Melakukan verifikasi data dan kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan konsumen





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan konsumen, jika cabang belum mengikuti aktivitas sentrasaksi
- c) Memproses permohonan pembiayaan konsumen melalui aplikasi proses pembiayaan dan mengelola validitas datanya
- d) Mengajukan keputusan atas pembiayaan konsumen yang telah diproses
- e) Melakukan pemeriksaan data sistem informasi debitur untuk pembiayaan produktif dan konsumen.

2) *Collection Assistant*

- a) Melakukan *collection* dan memproses usulan penyelamatan pembiayaan konsumen dengan kategori kolektibilitas 1 dan 2, termasuk data nasabah *non scoring* agunan *likuid*
- b) Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan konsumen kepada *Recovery and Remedial Head* sesuai ketentuan berlaku.

7. **Unit Operasional** (Unit Operasional) terbagi atas dua :

1) *Operasional Head*

- a) *Financing Support Assistant*
- b) Mengelola proses administrasi pembiayaan (akad, pengikatan, SKP, Ceklist, asuransi, dokumen *to be obtained*, dll)
- c) Memproses transaksi pencairan pembiayaan, pendebitan angsuran, pelunasan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d) Mengelola rekening pembiayaan termasuk perubahan data rekening dan jaminan
- e) Mengelola penyimpanan dokumen pembiayaan dan dokumen jaminan pembiayaan
- f) Mengelola laporan kepada Regulator terkait debitur
- g) Mengelola hubungan dengan notaris.

2) *Operasional Assistant*

- a) Melakukan pembukuan transaksi Cabang
- b) Memproses transaksi kliring
- c) Mengelola daftar hitam nasabah
- d) Bertanggung jawab terhadap penyelesaian daftar pos terbuka, Memproses pembukuan garansi Bank, L/C (*letter of credit*) dan SKBDN (surat berdokumen dalam negeri)
- e) Melaksanakan fungsi *financing support assistant* apabila dibutuhkan.

8. **Recovery & Remedial Head (RRM)** (Kepala Pemulihan & Remedial)

1) *Recovery & Remedial Officer*

- a) Melakukan *collection* kepada nasabah pembiayaan dengan kategori kolektibilitas 3,4,5, dan hapus buku (HB) Memproses usulan penyelamatan nasabah pembiayaan dengan kategori kolektibilitas 3,4,5
- b) Memproses usulan hapus buku nasabah pembiayaan dengan kategori kolektibilitas 3,4,5.

2) *Recovery & Remedial Assistant*

- a) Melakukan *collection* kepada nasabah pembiayaan dengan kategori



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Memproses usulan penyelamatan nasabah pembiayaan dengan kategori kolektibilitas 3,4,5
- c) Memproses usulan dan eksekusi penyeleksian nasabah dengan kategori kolektibilitas 3,4,5 dan hapus buku (HB)
- d) Memproses usulan hapus buku nasabah pembiayaan dengan kategori kolektibilitas 3,4,5.

#### 9. *General Affair Head* (Kepala urusan umum)

- a) Mengelola laporan keuangan dan kebenaran pembukuan transaksi-transaksi cabang
- b) Mengelola administrasi dan kepegawaian cabang
- c) Mengelola urusan pengadaan cabang dan urusan umum lainnya
- d) Mengelola kepegawaian penunjang (satuan pengamatan, supir, pelayanan, jaga malam, dll) cabang.

#### 2.4 VISI DAN MISI

##### 1. VISI

Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

##### 2. MISI

- a. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- c. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.



- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkaya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1. Kesimpulan

Dari uraian yang telah dikemukakan oleh penulis, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Customer Service* (CS) memberikan kualitas pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah. Selain itu, apabila nasabah merasa puas mereka akan menyampaikan kepada pihak lain atas kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Sehingga dapat menarik nasabah untuk menggunakan produk yang ditawarkan perusahaan.
2. Masalah-masalah yang timbul dalam pelayanan *Customer Service* pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru disebabkan oleh adanya kesalahan pemahaman komunikasi antara nasabah dengan *Customer Service*. Nasabah kurang memahami tentang produk-produk yang ada pada bank tersebut. Tetapi, semua itu bisa diatasi oleh *Customer Service* sehingga nasabah mengerti dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas *Customer Service* pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 4.2. Saran

Berdasarkan pada hasil pembahasan maka hal-hal yang dapat disampaikan sebagai saran pada pihak-pihak yang terkait yaitu:

1. Kinerja *customer service* (CS) terus ditingkatkan seperti dalam melayani nasabah hendaknya nasabah itu dilayani dengan cepat dan tanggap atas semua keinginan dan kebutuhannya, Disamping itu, pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu, karena peranan *Customer Service* (CS) sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.
2. Dalam melayani nasabah, *Customer Service* (CS) harus bersikap sopan, ramah dan berlaku tenang agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri dan etika.
3. *Customer Service* hendaknya lebih banyak memberikan kemudahan kepada nasabahnya misalnya dalam proses administrasi. Nasabah tidak perlu datang ke Bank langsung cukup dengan online saja nasabah sudah bisa melakukan pembukaan rekening tabungan, karena setiap nasabah yang berhubungan dengan Bank tidak hanya melihat kepada pelayanan saja, tetapi ingin mendapatkan produk yang lebih bagus dan mendapatkan keuntungan yang lebih besar.
4. Apabila ada keluhan atau masalah dari nasabah mengenai produk yang ditawarkan *Customer Service* (CS) agar dapat dengan sabar mendengar keluhan yang dihadapi oleh nasabah.





## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Surah Yusuf (12) Ayat 21. Al-Qur'an dan Terjemahan. Penerbit : Jannah Firdaus Mediapro Studio, 2018.
- Andreas, Sutedi, 2010 *Hukum Perbankan*, Semar Grafika, Bandung.
- Darmawi, Herman, 2011, *Manajemen Perbankan*, Cet. 1. Darmi Herman, 2010, *Pasar Finansial dan Lembaga-lembaga Finansial*, PT. Bumi Aksara,- Jakarta.
- Gasperz, Vincent, 2013, *Total Quality Manajemen (TQM)*, Granmedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Herman Darmawi, 2011, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Jogiyanto, 2010, *Sistem Teknologi Informasi*, Yogyakarta, CV Adi Offset.
- Kasmir, 2011, *Pemasaran Bank*, Prenada Media, Jakarta.
- Kasmir, 2013, *Pemasaran Perbankan*, Kencana, Jakarta.
- Lupiyodi, Rambatdan A. Hamdani, 2010, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Selemba Empat, Jakarta.
- Moenir, H. A. S, 2011, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta.
- Kotler (2015) dalam buku *Manajemen Pelayanan Jasa di Indonesia*, Jakarta.
- Murti, Sumarni, 2012, *Manajemen Lembaga Keuangan*, Liberty, Yogyakarta.
- Sumarni, 2013, *Manajemen Pemasaran Bank*, Liberty, Yogyakarta.
- Sutabri, Tata, 2014, *Sistem Informasi Akuntansi*, Penerbit Adi Offset, Yogyakarta.
- Sutopo, dkk, 2010, *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## DAFTAR WAWANCARA

Hari/Tanggal : Selasa, 26-Februari-2020

Tempat : Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru

Waktu : 14.00 WIB

Narasumber : Yoppie Ulanda

Jabatan : *Customer Service*

1. Apa saja peran *Customer Service* pada Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru? Serta penjelasannya
2. Bagaimana sistem pelayanan pada Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru ini?
3. Dasar-dasar pelayanan yang diterapkan pada Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru? Serta penjelasannya
4. Kualitas pelayanan seperti apa yang ada pada Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru ini?
5. Jenis-jenis pelayanan pada Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru?
6. Seperti apa pelayanan *Cutomer Service* yang sesuai syariah?

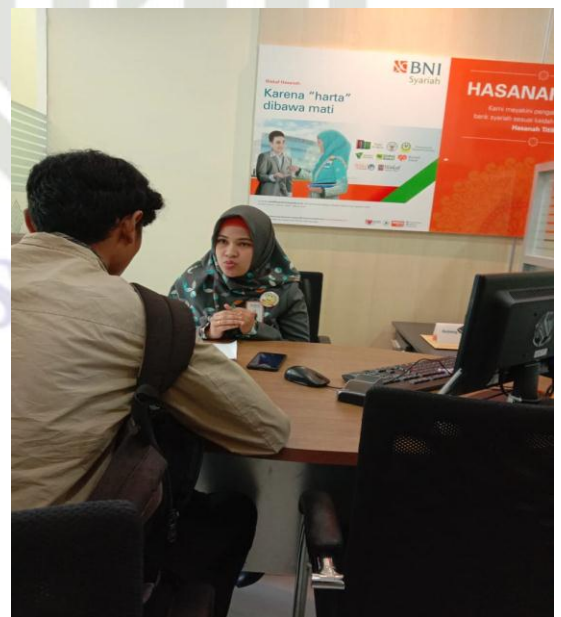
UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi undang-undang

## DOKUMENTASI







© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.